

Solución de problemas

Serie Notebook de HP

Referencia: 320399-072

Agosto de 2003

Esta guía proporciona instrucciones para que el usuario pueda solucionar problemas del ordenador portátil por sí mismo o bien con la ayuda de HP.

Solución de problemas
Serie Notebook de HP
Segunda edición: agosto de 2003
Referencia: 320399-072

Contenido

1 Ayuda disponible

2 Problemas y soluciones

1

Ayuda disponible

Puede obtener ayuda para la solución de problemas en la ventana de ayuda y soporte técnico, en Internet, mediante una llamada telefónica o poniéndose en contacto con su proveedor de servicios local. Toda la documentación incluida con el ordenador portátil está disponible en Internet en varios idiomas.

- Si puede acceder al escritorio de Windows del ordenador portátil, HP recomienda empezar a solucionar los problemas relacionados con el ordenador utilizando la ventana del Centro de ayuda y soporte técnico. Para acceder a la ventana del Centro de ayuda y soporte técnico:
    - En Microsoft Windows XP Professional o Microsoft Windows XP Home, seleccione Inicio > Ayuda y soporte técnico.
    - En Microsoft Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Ayuda.

  Para obtener más información sobre cómo utilizar la ventana del Centro de ayuda y soporte técnico, consulte "Ayuda procedente del ordenador portátil" más adelante en este capítulo.
- Si no puede acceder al escritorio de Windows en el ordenador portátil, o si desea eliminar los problemas más comunes antes de utilizar otros recursos de solución de problemas, siga los procedimientos descritos a continuación en la "Lista de comprobación rápida de soluciones".

Lista de comprobación rápida de soluciones

¿El ordenador portátil recibe la alimentación adecuada?

Si el indicador luminoso de alimentación está apagado y no se puede encender el ordenador portátil, es posible que éste no reciba la alimentación adecuada.

En algunos modelos, el indicador luminoso de alimentación es el indicador luminoso del adaptador de CA. En otros modelos, el indicador de alimentación es el indicador luminoso de la batería. Para identificar el indicador luminoso de alimentación en el ordenador portátil, consulte la documentación específica de su modelo.

Para comprobar que el ordenador portátil reciba la alimentación adecuada:

- Si el ordenador portátil funciona con alimentación por batería o está conectado a una fuente de alimentación externa que no sea una toma eléctrica, conéctelo a una toma eléctrica mediante el adaptador de CA. Si el ordenador portátil se enciende cuando está conectado a una fuente de alimentación externa, pero no cuando funciona con alimentación por batería, recargue la batería o sustitúyala.
- Compruebe que el cable del adaptador de CA y el cable de alimentación estén conectados correctamente.
- Para verificar que la toma eléctrica proporciona una alimentación adecuada, enchufe otro dispositivo eléctrico a la toma.
- Enchufe el ordenador portátil (a través del adaptador de CA) en una toma de otra sala u otro circuito.

Cuando el ordenador reciba la alimentación correcta, el indicador luminoso de alimentación (indicador del adaptador de CA o indicador de la batería) se encenderá.

¿El ordenador portátil está encendido?

Es posible que el ordenador portátil esté en modo de espera o en hibernación. Para reanudar el ordenador portátil desde el modo de espera o restaurarlo desde la hibernación:

- Si su modelo tiene un botón de alimentación, púlselo brevemente.
- Si su modelo tiene un interruptor de alimentación, deslícelo brevemente tal como se describe en la documentación específica del modelo.

¿El ordenador portátil se ha sobrecalentado?

Es normal que la temperatura del ordenador portátil aumente cuando se está utilizando. No obstante, si ésta aumenta *demasiado*, es posible que se haya producido un sobrecalentamiento del ordenador portátil a causa de un conducto de ventilación bloqueado. Un sobrecalentamiento excesivo puede provocar que el ordenador no responda.

Si sospecha que el problema se debe al sobrecalentamiento del ordenador portátil, deje que éste se enfríe hasta alcanzar la temperatura ambiente. A continuación:

- Utilice el ordenador portátil sobre una superficie dura. Si utiliza una superficie blanda, como por ejemplo una alfombra, una almohada, ropa o cualquier otro tejido, puede bloquearse el conducto de ventilación inferior.
- Coloque el ordenador portátil de modo que ninguna superficie vertical, como por ejemplo una pared o un equipo opcional, pueda bloquear algún conducto de ventilación lateral o posterior.

El sistema no responde

Si el sistema no responde, puede ser que deba reiniciar el ordenador portátil o apagarlo y volver a iniciarlo. Si no puede utilizar los procedimientos normales de reinicio o apagado de Windows:

1. Pulse **Ctrl+Alt+Supr**. A continuación:
   - ❏ En Windows 2000 Professional, seleccione Apagar, pulse la flecha hacia abajo que aparece junto al campo ¿Qué desea que haga el equipo? hasta que se muestre Reiniciar o Apagar y, a continuación, seleccione el botón Aceptar.
   - ❏ En Windows XP, seleccione el botón Apagar equipo y, a continuación, seleccione el botón Apagar.
2. Si no puede apagar el ordenador portátil pulsando las teclas **Ctrl+Alt+Supr**:
   - ❏ En un modelo que tenga un botón de alimentación, mantenga pulsado el botón durante 5 segundos.
   - ❏ En un modelo que tenga un interruptor de alimentación, deslice el interruptor de alimentación y manténgalo pulsado durante 5 segundos.
3. Si su modelo tiene un botón de reinicio, inserte en el mismo el extremo de algún objeto pequeño, como por ejemplo un clip, y pulse el botón de alimentación. De este modo se reinicia el ordenador portátil. Para obtener información sobre el botón de reinicio de su modelo, consulte la *Guía de introducción*, la *Guía de hardware* o la *Guía de referencia* que se incluyen con el ordenador portátil.
4. Si no puede apagar el ordenador portátil mediante el botón o el interruptor de alimentación, ni reiniciarlo mediante el botón de reinicio, desconéctelo de la fuente de alimentación externa y extraiga la batería.

Un dispositivo externo no funciona

Si un dispositivo externo no funciona como se esperaba:

- Encienda el dispositivo tal como se indica en la documentación del mismo. Algunos dispositivos opcionales, como por ejemplo, los monitores externos, las impresoras y los dispositivos conectados a un conector paralelo, deben encenderse *antes* de encender el ordenador portátil.
- Verifique que:
  - ❏ El dispositivo está conectado a la toma, el puerto o el conector adecuado.
  - ❏ Todos los dispositivos están conectados correctamente.
  - ❏ El dispositivo recibe la alimentación adecuada.
  - ❏ Se han instalado los controladores del dispositivo correctos.
- Instale la memoria ROM (memoria de sólo lectura) del sistema más reciente que esté disponible. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica de su modelo.

El software no funciona correctamente

Si el software no funciona correctamente:

- Reinicie el ordenador portátil.
- Ejecute una exploración de virus.

  Al utilizar el ordenador portátil para acceder a la red o a Internet, corre el riesgo de que éste se infecte con un virus informático. Los virus informáticos pueden desactivar el sistema operativo, las aplicaciones o las utilidades, o bien provocar que éstos no funcionen correctamente. El software antivirus sirve para detectar gran parte de los virus, destruirlos y, en la mayoría de los casos, reparar los daños causados por éstos.

  El software antivirus está incluido con algunos ordenadores portátiles y puede adquirirse para cualquier ordenador portátil en la mayoría de las tiendas de electrónica o de informática. Para obtener más información sobre cómo ejecutar una exploración de virus, consulte la información facilitada con el software antivirus.
- Asegúrese de que hay suficiente espacio disponible en la unidad de disco duro. Para obtener información sobre cómo visualizar el espacio disponible en la unidad de disco duro, consulte la ayuda en línea del sistema operativo o la documentación impresa.
- Elimine la última aplicación que haya instalado.

- Realice una copia de seguridad de los archivos de datos y, a continuación, repare o reinstale el software.
    - ❏ Para reparar o reinstalar el sistema operativo, o una aplicación o utilidad de HP, utilice los CD de restauración incluidos con el ordenador portátil.

      Todos los modelos de ordenador portátil incluyen instrucciones sobre cómo utilizar los CD para reparar o reinstalar software. En algunos modelos, estas instrucciones se incluyen en el paquete del CD de restauración. En otros modelos, las instrucciones se proporcionan en documentación específica del modelo como la *Guía de software* o la *Guía de referencia*.
    - ❏ Para reparar o reinstalar software que no estaba precargado o preinstalado, siga las instrucciones que aparecen en la documentación facilitada con el software.



PRECAUCIÓN: para evitar que se dañen los archivos y garantizar que se instalen los controladores correctos, restaure o reinstale el software sólo cuando el ordenador portátil esté conectado a una fuente de alimentación externa mediante un adaptador de CA o un cable de CC opcional. No repare ni restaure software mientras el ordenador portátil esté acoplado o funcione con alimentación por batería. Durante la reinstalación:

- No desenchufe el ordenador portátil de la fuente de alimentación externa.
- No apague el ordenador portátil.
- No extraiga ni inserte ninguna unidad.
- No añada ni extraiga ningún dispositivo interno o externo.

Localización de la ayuda necesaria

Ayuda procedente del ordenador portátil

Para acceder a la ventana del Centro de ayuda y soporte técnico:

- En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Ayuda.
- En Windows XP, seleccione Inicio > Ayuda y soporte técnico.

El Centro de ayuda y soporte técnico es un recurso completo que permite ponerse en contacto con un técnico del servicio de asistencia de HP, descargar software o actualizaciones de software, y gestionar el sistema del ordenador portátil. Las funciones de gestión del sistema pueden ayudarle a utilizar, optimizar y personalizar el hardware, el sistema operativo y otro softwaredel ordenador portátil, y a resolver los problemas relacionados.

Se proporcionan instrucciones en pantalla para todos los temas.

Ayuda procedente de la documentación

Para obtener ayuda del sistema operativo:

- En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Ayuda.
- En Windows XP, seleccione Inicio > Ayuda y soporte técnico.

Consulte también la ayuda en línea del sistema operativo o la documentación impresa. Para obtener ayuda adicional del sistema operativo, visite la página Web de Microsoft en http://www.microsoft.com.

Para obtener ayuda de la aplicación o utilidad: inicie el software y seleccione la opción de ayuda. La opción de ayuda puede ser un botón o un elemento de menú con la etiqueta "Ayuda", o bien un icono con un signo de interrogación. Se puede acceder a algunos archivos de ayuda pulsando la tecla **F1** (o **f1**).

Para obtener ayuda del hardware opcional: consulte la documentación incluida con el dispositivo. La documentación puede estar impresa, en un CD o en el software del dispositivo. La documentación de algunos dispositivos incluye información sobre la solución de problemas e instrucciones generales.

Para obtener ayuda específica de su ordenador portátil:

- En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Ayuda.
- En Windows XP, seleccione Inicio > Ayuda y soporte técnico.

Consulte también las guías específicas del modelo incluidas con el ordenador portátil. Cada modelo tiene su guía específica correspondiente. Entre los títulos más habituales cabe destacar: *Guía de introducción, Guía de hardware, Guía de software* y *Guía de referencia*. Las guías específicas del modelo pueden estar impresas o pueden incluirse en el CD *Documentation Library* (Biblioteca de documentación).

Para obtener ayuda general sobre la solución de problemas: esta guía de solución de problemas proporciona consejos generales para la solución de problemas. Estos consejos pueden aplicarse a la mayoría de los ordenadores portátiles, pero no incluyen procedimientos específicos para cada modelo.

Ayuda procedente de Internet

La mayoría de los fabricantes de hardware y software proporcionan información exhaustiva sobre la solución de problemas en sus páginas Web, cuya dirección incluyen en el embalaje o en la documentación del producto.

En la página Web de HP, puede examinar la información de referencia o enviar consultas por correo electrónico a especialistas en asistencia técnica para los clientes. Para acceder al área de asistencia técnica de la página Web, utilice el explorador de Internet para ir a:

http://www.hp.com/support

Para acceder directamente a áreas específicas de la página Web de HP, HP recomienda utilizar los enlaces del Centro de ayuda y soporte técnico. Para acceder a esta utilidad:

- En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Ayuda.
- En Windows XP, seleccione Inicio > Ayuda y soporte técnico.

Ayuda por teléfono

Preparación de la llamada al servicio de asistencia técnica para los clientes

Para obtener una solución a un problema lo más rápido posible, disponga de la siguiente información cuando llame al servicio de asistencia técnica:

- El ordenador portátil.
- El número de serie y la descripción del modelo, que aparecen en las etiquetas pegadas en el ordenador portátil.
- La fecha de compra que figura en la factura.
- Las condiciones en las que se ha producido el problema.
- Los mensajes de error que han aparecido en la pantalla.
- La marca y el nombre de modelo de las impresoras opcionales que utilice.
- El número de versión y el número de registro del sistema operativo. Para visualizar los números de versión y de registro del sistema operativo:
    - En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Configuración > Panel de control > Sistema > ficha General.
    - En Windows XP, seleccione Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento > Sistema > ficha General.

Acceso a los números de teléfono de asistencia técnica para los clientes

Para obtener una lista de los números de teléfono del servicio de asistencia técnica para los clientes de todos los países:

- Consulte el folleto impreso *Worldwide Telephone Numbers* (Números de teléfono para todo el mundo) que se incluye, sólo en inglés, con el ordenador portátil.
- Visualice en la pantalla los números de teléfono de asistencia técnica para los clientes:
  - En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Configuración > Panel de control > Sistema. A continuación, cerca del borde inferior de la ventana de propiedades del sistema, seleccione el botón de información de asistencia técnica.
  - En Windows XP, seleccione Inicio > Panel de control > icono Rendimiento y mantenimiento > icono Sistema. A continuación, cerca del borde inferior de la ventana de propiedades del sistema, seleccione el botón de información de asistencia técnica.
- Puede obtener los números de teléfono en la página Web de HP http://www.hp.com.

Ayuda procedente del proveedor de servicio técnico

Para ponerse en contacto con un proveedor de servicio técnico local de HP, consulte el folleto *Worldwide Telephone Numbers* (Números de teléfono para otros países) que se incluye, sólo en inglés, con el ordenador portátil. Para conseguir un servicio óptimo:

- Proporcione toda la información indicada en el apartado "Preparación de la llamada al servicio de asistencia técnica para los clientes" que aparece con anterioridad en este capítulo.
- Elimine o notifique todas las contraseñas.

2

Problemas y soluciones

Antes de empezar

Este capítulo contiene soluciones generales a los problemas que pueden producirse en el ordenador portátil. Pruebe las soluciones una por una. Si un solo problema tiene varias soluciones, pruebe las soluciones en el orden en que aparecen.

Dado que los problemas y soluciones que se enumeran son *generales*:

- Los problemas y soluciones se aplican a la mayoría de los ordenadores portátiles, pero no a todos. Algunos problemas y soluciones pueden no aplicarse a su modelo.

  Por ejemplo, puede ser que algunos modelos no incluyan botones de control del volumen o compartimientos de unidad. Si una solución requiere hardware o software que no está disponible para su modelo, pruebe las otras soluciones.

- Las soluciones no incluyen procedimientos detallados que varían según el modelo. Para obtener procedimientos detallados específicos del modelo, consulte la documentación específica de cada modelo incluida con el ordenador portátil.

  Por ejemplo, si una solución sugiere que actualice la memoria ROM del sistema, es posible que deba consultar las publicaciones *Guía de software* o *Guía de referencia* para obtener las instrucciones de actualización de la ROM correspondientes a su modelo.

- Los problemas y soluciones incluyen términos alternativos para características similares.

  Por ejemplo, algunos modelos tienen un botón de alimentación, mientras que otros tienen un interruptor de alimentación. Dado que los botones de alimentación y los interruptores de alimentación tienen funciones similares, una solución puede indicarle que "pulse el botón de alimentación (o deslice el interruptor de alimentación)".

Problemas de sonido

No se oye ningún sonido

- Pulse el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de altavoz de la barra de tareas y, a continuación, deseleccione la casilla de verificación Silencio total.
- Pulse el botón de silencio. El sonido debe ser audible cuando el indicador luminoso de silencio esté apagado.
- Verifique que el ordenador portátil no tenga conectados un set de auriculares y micrófono, altavoces externos o auriculares. Estos dispositivos silencian los altavoces internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al ordenador portátil, utilícelo o desconéctelo.
- Cuando utilice el ordenador portátil en modo MS-DOS (por ejemplo, al ejecutar un juego para MS-DOS), el sonido puede ser irregular. Para optimizar las capacidades de sonido del ordenador portátil, utilice sólo aplicaciones de Windows.

No se graba ningún sonido

- Si el micrófono interno no graba, y el sistema tiene conectado un micrófono externo, desconecte o utilice el micrófono externo. En la mayoría de los modelos, un micrófono externo conectado al sistema desactiva el micrófono interno.
- Conecte un micrófono externo. Algunos modelos no incluyen un micrófono interno.
- Compruebe la configuración del software de grabación de sonido, especialmente la del origen de grabación y la del volumen de grabación. Para acceder a la mayoría de las aplicaciones de grabación de sonido, seleccione Inicio > Todos los programas (o Programas) > Accesorios > Multimedia (o Entretenimiento) y, a continuación, seleccione la aplicación de grabación de sonido.

Problemas de batería y de alimentación

 Consulte también los elementos relacionados con la alimentación en la "Lista de comprobación rápida de soluciones" del capítulo "Ayuda disponible".

El ordenador portátil no se enciende

- Conecte el ordenador portátil a una toma eléctrica mediante el adaptador de CA. Asegúrese de que todas las conexiones sean correctas y de que la toma eléctrica proporcione la alimentación adecuada. Si el ordenador portátil no se enciende y contiene una batería, ésta puede ser defectuosa. Extraiga la batería del ordenador portátil.
- Si el ordenador portátil está muy caliente, frío o húmedo, colóquelo en un entorno que cumpla con las especificaciones proporcionadas en la documentación específica del modelo al que pertenece. Cuando vuelva a retomar su trabajo, asegúrese de que los conductos de ventilación no estén obstruidos.
- Si acaba de añadir un nuevo módulo de memoria, extráigalo. Es posible que sea incompatible con el ordenador portátil. Revise las especificaciones del módulo de memoria incluidas en la documentación específica de su modelo.

El ordenador portátil se apaga inesperadamente

- Si el ordenador portátil se apaga inmediatamente después de haberse encendido, esto significa que la carga de batería está muy baja. Conecte el ordenador portátil a una fuente de alimentación externa y, a continuación, recargue la batería o sustitúyala.
- Si el ordenador portátil se apaga mientras está desatendido, el sistema puede haber iniciado la hibernación. Para reanudar el sistema desde la hibernación, pulse el botón de alimentación (o deslice el interruptor de alimentación).
- Si el ordenador portátil se apaga o entra en el modo de espera *y* está muy caliente, es posible que haya superado la temperatura máxima de funcionamiento. Deje que el ordenador portátil se enfríe. Posteriormente, cuando utilice el ordenador portátil, asegúrese de que ningún conducto de ventilación esté obstruido.

Los indicadores muestran una situación de batería baja

Los indicadores de batería baja varían según el modelo y la configuración. Entre los indicadores más comunes cabe destacar las alarmas sonoras, los mensajes en pantalla y las luces parpadeantes o que cambian de color.

- Para interpretar o ajustar los indicadores de batería baja, consulte la documentación impresa o la ayuda en línea específicas de su modelo o del sistema operativo.

- Para responder a un indicador de batería baja:
  - Si los datos siguen apareciendo en la pantalla, guárdelos e inicie la hibernación. Para seguir trabajando, conecte el ordenador portátil a una fuente de alimentación externa. Sustituya o recargue la batería antes de volver a utilizar el ordenador portátil con alimentación por batería.
  - Si la pantalla está en blanco, el ordenador portátil puede haber iniciado la hibernación. Para seguir trabajando, conecte el ordenador portátil a una fuente de alimentación externa y salga del modo de hibernación. Sustituya o recargue la batería antes de volver a utilizar el ordenador portátil con alimentación por batería.
  - Si tras restaurar la alimentación ha perdido los datos que no había guardado, es posible que el ordenador portátil no haya podido iniciar la hibernación, ya que estaba desactivada. HP recomienda utilizar el ordenador portátil con alimentación por batería sólo cuando la hibernación esté activada. Para activar la hibernación:
    - En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Configuración > Panel de control. Haga doble clic en Opciones de energía, seleccione la ficha Hibernación y después seleccione la casilla de verificación Habilitar hibernación.
    - En Windows XP, seleccione Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento > icono Opciones de energía. Seleccione la ficha Hibernación y después seleccione la casilla de verificación Habilitar compatibilidad con hibernación.

La batería no se carga

- La batería puede estar totalmente cargada. Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre cómo determinar el estado de la batería.
- Si la batería está muy caliente o fría, espere a que la batería alcance la temperatura ambiente.
- Compruebe que el ordenador portátil esté conectado a la alimentación de CA, que todas las conexiones sean correctas y que la fuente de alimentación proporcione un nivel de alimentación adecuado.
- Si utiliza un adaptador de CA:
    - ❏ Asegúrese de que sea el adaptador de CA que viene incluido con el ordenador portátil, o bien un adaptador de recambio proporcionado por HP.
    - ❏ Si el adaptador está conectado a una regleta de alimentación, desconéctelo de la misma y conéctelo directamente a una toma eléctrica.
- Asegúrese de que la batería esté insertada correctamente y, si su modelo de ordenador portátil lo requiere, que esté fijada en su lugar.
- Sustituya la batería. Puede que sea defectuosa o que haya llegado al final de su vida útil. La vida útil de una batería es variable, ya que se ve afectada por los niveles de alimentación y por las prácticas de mantenimiento y almacenamiento.
    - ❏ Para obtener información sobre cómo prolongar la vida útil de la batería, consulte los apartados sobre la batería y la alimentación en la documentación específica de su modelo.
    - ❏ Para obtener información sobre la garantía de la batería, consulte la documentación de garantía incluida con el ordenador portátil o con la batería opcional.

La batería está caliente después de cargarla

No es necesario realizar ninguna acción. Durante la carga se produce un calentamiento de manera natural.

La información de la carga de la batería es inexacta

- Si sólo es inexacta la información sobre el tiempo restante, es posible que no sea necesario realizar ninguna acción.

  La información sobre el tiempo restante indica la duración aproximada que le queda a la batería *si ésta sigue proporcionando alimentación en el nivel actual*. Por ejemplo, el tiempo restante disminuirá si empieza a reproducir un DVD o inicia una copia de seguridad en una tarjeta CompactFlash, y aumentará si deja de reproducir el DVD o cuando la copia de seguridad haya concluido.

  Si la información sobre el tiempo restante parece ser inexacta aunque el nivel de utilización de la alimentación se mantenga constante, consulte "Para aumentar la precisión de la información sobre la carga de la batería" más adelante.

- Para aumentar la precisión de la información sobre la carga de la batería:
  - ❏ Cargue totalmente una batería nueva antes de utilizarla en el ordenador portátil.
  - ❏ Deje que la batería en uso alcance un porcentaje de carga total inferior al 10 por ciento mediante el uso normal antes de cargarla.
  - ❏ Al cargar una batería, hágalo completamente.
  - ❏ Calibre la batería, especialmente si no se ha utilizado durante al menos 1 mes. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica de su modelo.

- Sustituya la batería. Puede que sea defectuosa o que haya llegado al final de su vida útil. La vida útil de una batería varía según la utilización de la alimentación y los procedimientos de manten-imiento.
    - Para obtener información sobre cómo prolongar la vida útil de la batería, consulte los apartados sobre la batería y la alimentación en la documentación específica de su modelo.
    - Para obtener información sobre la garantía de la batería, consulte la documentación de garantía incluida con el ordenador portátil o con la batería opcional.

El tiempo de funcionamiento de la batería es menor de lo que se esperaba

Revise la información incluida en la documentación específica de su modelo referente a los puntos siguientes:

- Configuración y procedimientos de ahorro de la batería
- Entornos y procedimientos de almacenamiento de la batería
- Especificaciones del entorno operativo del ordenador portátil

El modo de espera no puede iniciarse

Revise la información incluida en la documentación específica de su modelo referente a los puntos siguientes:

- Repercusión de los soportes de unidad tales como disquetes, CD o DVD en el modo de espera
- Repercusión de los infrarrojos en el modo de espera

La hibernación no puede iniciarse

- Asegúrese de que la hibernación esté activada. Para activar la hibernación:
  - En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Configuración > Panel de control. Haga doble clic en Opciones de energía, seleccione la ficha Hibernación y después seleccione la casilla de verificación Habilitar hibernación.
  - En Windows XP, seleccione Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento > icono Opciones de energía. Seleccione la ficha Hibernación y después seleccione la casilla de verificación Habilitar compatibilidad con hibernación.
- Asegúrese de que los tiempos de espera del modo de hibernación no estén establecidos en Nunca. Para acceder a la configuración de los tiempos de espera del modo de hibernación:
  - En Windows 2000 Professional, seleccione Inicio > Configuración > Panel de control. Haga doble clic en Opciones de energía y seleccione la ficha Combinaciones de energía.
  - En Windows XP, seleccione Inicio > Panel de control > icono Rendimiento y mantenimiento > ficha Combinaciones de energía.
- Revise la información incluida en la documentación específica de su modelo referente a los puntos siguientes:
  - Repercusión de los soportes de unidad tales como disquetes, CD o DVD en la hibernación
  - Repercusión de los infrarrojos en la hibernación

Problemas de CD o DVD

En algunos ordenadores portátiles, la unidad de CD o DVD es extraíble. En otros ordenadores portátiles, únicamente un proveedor de servicios autorizado puede extraer la unidad de CD o DVD.

△ Para evitar daños en la unidad de CD o DVD y en el ordenador portátil, no extraiga una unidad de CD o DVD a menos que esté seguro de que es extraíble. Si la documentación específica de su modelo no contiene instrucciones sobre cómo insertar y extraer una unidad de CD o DVD, no extraiga dicha unidad.

El sistema no reconoce la unidad de CD o DVD

- Asegúrese de que estén instalados los controladores de dispositivo adecuados.
- Actualice la memoria ROM del sistema.
- Si el ordenador portátil está ejecutando una versión comercial del sistema operativo, y la unidad se ha insertado mientras el sistema estaba encendido, en modo de espera o en hibernación, apague el ordenador portátil. Mientras el ordenador portátil esté apagado, extraiga la unidad y vuelva a insertarla. A continuación, encienda el ordenador portátil.
- Ejecute una exploración de virus.
- Si la unidad de CD o DVD del ordenador portátil es extraíble:
  - ❑ Extraiga la unidad y vuelva a insertarla tal como se indica en la documentación específica de su modelo.
  - ❑ Verifique que la unidad no sea defectuosa utilizándola en el compartimiento de otra unidad.
  - ❑ Verifique que el compartimiento de la unidad no sea defectuoso utilizando otra unidad del mismo compartimiento.

No se oye ninguna alerta cuando se inserta una unidad de CD o DVD

Si el ordenador portátil está apagado, en modo de espera o en hibernación, no es necesario llevar a cabo ninguna acción. Cuando se inserta o se extrae correctamente una unidad mientras el ordenador portátil está encendido, éste emite una señal sonora.

El ordenador portátil no puede arrancar desde un CD o DVD

- Deje transcurrir más tiempo. El arranque desde un CD o DVD puede tardar 30 segundos o más.
- Asegúrese de que el CD o DVD sea de arranque.
- Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre cómo habilitar la unidad como dispositivo de arranque.
- Si la unidad es extraíble y está insertada en un replicador de puertos opcional, insértela en un compartimiento de unidad del ordenador portátil.

El ordenador portátil no puede leer un CD o DVD

- Deje transcurrir más tiempo. La unidad puede tardar 30 segundos o más en determinar el tipo de soporte que se ha insertado.
- Asegúrese de que ha insertado un CD o DVD, grabado por una sola cara, con la etiqueta hacia arriba.
- Asegúrese de que se ha insertado el CD o DVD exactamente como se indica en la documentación específica del modelo o de la unidad.

- Compruebe que la unidad sea compatible con el CD o DVD. Por ejemplo, puede reproducir un CD en una unidad de DVD, pero no puede reproducir un DVD en una unidad de CD.
- Cambie la configuración regional de la unidad. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica de su modelo o, si está utilizando software de DVD opcional, consulte la documentación de dicho software.
- Limpie el CD o DVD.
- Extraiga el CD o DVD, reinicie el ordenador portátil y, a continuación, vuelva a insertar el CD o DVD.
- Si ha creado el CD o DVD, pruebe a utilizar otra marca de CD o DVD.

La película de DVD no ocupa toda la pantalla

Algunos DVD de dos caras tienen un formato diferente (estándar o pantalla ancha) en cada cara. En el formato de pantalla ancha, aparece una franja negra en la parte superior de la pantalla y otra en la parte inferior. Para ver el formato estándar, dé la vuelta al DVD y después reprodúzcalo.

La reproducción del DVD es irregular

- Mientras reproduzca el DVD, cierre los demás programas. Puede ser necesario reiniciar Windows para liberar todos los recursos.
- Reproduzca el DVD mientras el ordenador portátil funciona con alimentación externa. También puede cambiar la combinación de energía del sistema operativo para proporcionar alimentación adicional al ordenador portátil mientras éste funcione con alimentación por batería.
- Si al iniciar la reproducción la imagen aparece deteriorada:
  - ❏ Espere hasta que el sistema haya procesado el material de copyright que se encuentra al principio del DVD.
  - ❏ Detenga la película de DVD y vuelva a iniciarla.
- Limpie el DVD.

El modo de espera o la hibernación repercuten en la reproducción de un CD o DVD

Si durante la reproducción de un CD o DVD se inicia el modo de espera o la hibernación, puede detenerse la reproducción o puede disminuir la calidad de la misma.

- Extraiga el CD o DVD de la unidad antes de entrar en el modo de espera o la hibernación.
- Si se inicia el modo de espera o de hibernación durante la reproducción de un CD o DVD, salga de dichos modos y reinicie el ordenador portátil.

Se muestra un código de error de región de DVD

Cambie la configuración regional de la unidad. Puede ser que haya un límite para el número de veces que puede cambiarse la configuración regional. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica de su modelo o, si está utilizando software de DVD opcional, consulte la documentación de dicho software.

Problemas de la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick

En este apartado se tratan problemas que pueden surgir mientras se utiliza una tarjeta SD (Secure Digital), una tarjeta multimedia (MMC), una tarjeta CompactFlash, una tarjeta Memory Stick o cualquier otro producto de almacenamiento digital. Las ranuras que admiten estos productos difieren según el modelo de ordenador portátil. Por ejemplo, algunos ordenadores portátiles incluyen una ranura para soportes digitales integrados o un lector de memoria integrado. Otros modelos presentan una ranura para tarjeta SD o una ranura para tarjeta CompactFlash. La información incluida en este apartado se aplica a la mayoría de los productos de memoria digital.

Para obtener información sobre cómo solucionar problemas de la RAM (memoria de acceso aleatorio) y cómo utilizar los módulos de memoria, consulte el apartado "Problemas de memoria".

El ordenador portátil no acepta una tarjeta de memoria digital o una tarjeta Memory Stick

Muchas de las ranuras que admiten una tarjeta de memoria digital o una tarjeta Memory Stick sólo aceptan formatos digitales específicos. Por ejemplo, una ranura identificada como ranura para tarjeta CompactFlash puede tener un lector que admita sólo tarjetas CompactFlash. Asimismo, una ranura identificada como ranura para tarjeta SD puede tener un lector que sólo admita tarjetas SD y MMC. Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre qué productos son compatibles con las características de memoria digital de su ordenador portátil.

Puede obtener un adaptador que admita varios tipos de productos de memoria digital procedentes de la mayoría de los distribuidores de material informático o electrónico. La mayor parte de estos adaptadores pueden utilizarse con cualquier modelo de ordenador portátil.

Las alertas de memoria digital no se oyen

- Pulse el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de altavoz de la barra de tareas y asegúrese de que la casilla de verificación Silencio total no esté seleccionada.
- Pulse el botón de silencio del ordenador portátil y compruebe que el indicador luminoso de silencio esté apagado. El sonido debe ser audible cuando el indicador luminoso de silencio esté apagado.
- Verifique que el ordenador portátil no tenga conectados un set de auriculares y micrófono, altavoces externos o auriculares. Estos dispositivos desactivan los altavoces internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al ordenador portátil, utilícelo o desconéctelo.

El ordenador portátil no reconoce una tarjeta de memoria digital o una tarjeta Memory Stick

- Extraiga y vuelva a insertar la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick.
- Reinicie el ordenador portátil.
- Compruebe que la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick funcionen correctamente probándolas en otro ordenador portátil.

La tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick no funciona y no se oyen las alertas

- Compruebe que la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick esté insertada correctamente. Las tarjetas digitales deben insertarse con el lado de la etiqueta hacia arriba.
- Compruebe que la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick esté configurada correctamente. Para obtener información de configuración, consulte la documentación del producto. Algunas documentaciones específicas del modelo pueden contener información de configuración adicional.
- Compruebe que la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick funcionen correctamente probándolas en otro ordenador portátil.
- Si está intentando acceder a una tarjeta de almacenamiento digital o una tarjeta Memory Stick:
  - ❏ Verifique que está utilizando la designación de unidad adecuada.
  - ❏ Compruebe que la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick esté formateada correctamente. Para obtener instrucciones sobre el formato, consulte la documentación del producto.

Problemas de pantalla

La pantalla está en blanco

- Puntee o mueva el dispositivo de puntero (almohadilla táctil, dispositivo de puntero de tipo palanca o ratón externo opcional).
- Salga del modo de espera o de la hibernación.
- Si el ordenador portátil está muy caliente o frío, deje que alcance la temperatura ambiente.
- Conmute la imagen a la pantalla del ordenador portátil o a la pantalla externa. Para obtener instrucciones:
  - Consulte la documentación específica de su modelo.
    - Algunos modelos disponen de una tecla de acceso que conmuta la imagen entre la pantalla del ordenador portátil y dispositivos externos opcionales tales como monitores o cámaras de vídeo.
    - Algunos modelos incluyen ajustes en la utilidad de configuración que repercuten en la ubicación de la pantalla.
  - Consulte la documentación impresa o la ayuda en línea del sistema operativo. Algunos sistemas operativos incluyen características de escritorio ampliado que repercuten en la ubicación de la pantalla.

Los iconos del escritorio son demasiado grandes o pequeños

Utilice las opciones de configuración del sistema operativo para ajustar el tamaño del icono. Los iconos grandes se leen más fácilmente. Los iconos pequeños permiten visualizar un mayor número de iconos en el escritorio.

Los caracteres son tenues o difíciles de leer

- Si el ordenador portátil recibe luz directa, trasládelo a otro lugar o incline la pantalla.
- Aumente el brillo de la pantalla. Algunos modelos disponen de una tecla de acceso que controla el brillo de la pantalla.
- Ajuste la configuración de la pantalla en el sistema operativo. Por ejemplo, para hacer que los caracteres de la pantalla se vean más grandes o más pequeños, ajuste la configuración de la resolución.
- Si los caracteres aparecen distorsionados o la pantalla parpadea sólo mientras hay un monitor externo opcional conectado al ordenador portátil, reinicie el ordenador portátil y, a continuación, reduzca la resolución de pantalla del monitor externo tal como se indica en la documentación del sistema operativo o del monitor externo.

Problemas de FireWire (IEEE 1394)

El conector de bus serie de alta velocidad que se encuentra disponible en algunos ordenadores portátiles puede identificarse en la documentación específica del modelo como *conector FireWire* o *conector 1394*. La información incluida en este apartado se aplica a los conectores con ambas denominaciones.

El dispositivo FireWire no funciona

- Asegúrese de que el dispositivo FireWire esté conectado correctamente a una toma de corriente y al conector FireWire del ordenador portátil.
- Verifique que el dispositivo funciona correctamente conectándolo a un conector FireWire de otro sistema.
- Verifique con el fabricante del dispositivo que está utilizando los controladores adecuados.
- Mediante la utilidad del sistema operativo Administrador de dispositivos, compruebe y resuelva los conflictos de recursos que se hayan producido.

El conector FireWire sólo tiene 4 patillas

El conector FireWire de su ordenador portátil puede ser diferente del conector FireWire de un ordenador de sobremesa. Los ordenadores de sobremesa suelen tener conectores FireWire de 6 patillas, mientras que los ordenadores portátiles suelen tenerlos de 4 patillas. Para conectar un dispositivo FireWire a un cable de 6 patillas del ordenador portátil:

- Sustituya el cable de 6 patillas del dispositivo por un cable de 4 patillas.
- Utilice un adaptador de 6 a 4 patillas.

Puede obtener un cable de 6 patillas o un adaptador de 6 a 4 patillas en la mayoría de las tiendas de electrónica o informática.

Un dispositivo FireWire conectado al ordenador portátil con una conexión de 4 patillas debe conectarse a la alimentación externa además de al ordenador portátil.

Problemas con los juegos

El juego deja de responder o se bloquea con frecuencia

- Vuelva a instalar el juego teniendo en cuenta la configuración y las selecciones predeterminadas que pertenecen al modelo de que dispone y, a continuación, reinicie el juego.
- Verifique que su modelo cumpla con los requisitos de hardware y software del juego. Para conocer dichos requisitos, revise la documentación del juego, visite la página Web del fabricante del juego o póngase en contacto con el mismo.

Los sonidos que emite el juego son irregulares

Si está ejecutando un juego para MS-DOS, el sonido puede ser irregular. Para optimizar las capacidades de sonido del ordenador portátil, utilice sólo juegos basados en Windows.

Problemas de disco duro

 Las unidades de disco duro *principales* se encuentran en el compartimiento de la unidad de disco duro, mientras que las unidades de disco duro *secundarias* opcionales se encuentran en un compartimiento adicional. Este compartimiento adicional puede ser un compartimiento multiuso del ordenador portátil, un compartimiento de un replicador de puertos o un compartimiento externo.

No es posible acceder a la unidad de disco duro principal

La unidad puede estar protegida por el bloqueo de unidad o por otro software de protección de unidades. Para obtener información sobre procedimientos de gestión de seguridad, consulte en la documentación de su modelo el apartado referente a seguridad, contraseñas y la utilidad de configuración.

El sistema no reconoce la unidad de disco duro principal

Sustituya la unidad de disco duro:

- Si la documentación específica de su modelo incluye procedimientos para sustituir la unidad de disco duro principal, siga las instrucciones minuciosamente.
- Si la documentación específica de su modelo no incluye instrucciones sobre cómo sustituir la unidad de disco duro, consulte el folleto *Worldwide Telephone Numbers* (Números de teléfono para todo el mundo), incluido con el ordenador portátil, para ponerse en contacto con un proveedor de servicio técnico.

El sistema no reconoce la unidad de disco duro secundaria

- Extraiga la unidad de disco duro secundaria y vuelva a insertarla tal como se indica en la documentación específica de su modelo de ordenador portátil, o en la documentación del replicador de puertos o del compartimiento externo. Asegúrese de que la unidad quede bien encajada en el compartimiento.
- Si se ha insertado una unidad de disco duro secundaria mientras el ordenador portátil estaba encendido, en modo de espera o en hibernación, vuelva a insertar la unidad cuando se haya apagado el sistema. Cierre siempre el ordenador portátil antes de extraer o insertar una unidad de disco duro.
- Para verificar que la unidad de disco duro secundaria es la causa del problema, utilice otra unidad de disco duro en el compartimiento.

El ordenador portátil no puede arrancar desde una unidad de disco duro secundaria

- Arranque el ordenador portátil desde la unidad de disco duro principal.
- Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre cómo ajustar la secuencia de arranque, denominada también orden de arranque.
- Si la unidad se encuentra en un replicador de puertos, insértela en un compartimiento multiuso del ordenador portátil.

Problemas de comunicación por infrarrojos



El sistema operativo gestiona la comunicación por infrarrojos. Para implementar algunas de las soluciones que figuran en este apartado y resolver problemas adicionales, es posible que necesite consultar la documentación impresa o la ayuda en línea del sistema operativo. Si utiliza software opcional de infrarrojos, consulte también la documentación incluida con dicho software.

No se puede establecer un enlace por infrarrojos

- Consulte también "El ordenador portátil no transmite o no recibe datos", más adelante.
- Si su ordenador portátil o un ordenador portátil de destino se encuentra en el modo de espera, salga de dicho modo.
- Asegúrese de que sólo una aplicación esté utilizando el puerto de infrarrojos.
- Asegúrese de que el software de infrarrojos que utiliza en el ordenador portátil esté instalado correctamente y que esté activado en el dispositivo de destino. En algunos modelos, el puerto de infrarrojos del ordenador portátil está completamente activado siempre que el ordenador portátil está encendido. En otros modelos, el puerto de infrarrojos debe activarse manualmente.
- Verifique que el dispositivo de destino sea compatible con IrDA, así como con el hardware y el software de infrarrojos del ordenador portátil. Esta información figura normalmente en la documentación del dispositivo o en la página Web del fabricante del dispositivo.
- Pruebe otra configuración de puerto COM.
- Verifique que la configuración de la velocidad en baudios, el número de bits, los bytes de parada y el conflicto de paridad sea idéntica en el ordenador portátil y en el dispositivo de destino.

El ordenador portátil no transmite o no recibe datos

- Acerque los puertos de infrarrojos entre sí. Éstos no deben estar separados por más de 1 metro de distancia.
- Coloque los puertos de infrarrojos de modo que estén uno frente al otro lo más directamente posible. Puesto que el ángulo de captura máximo es de 30 grados, los puertos no deben estar desplazados más de 15 grados del centro.
- Si los puertos de infrarrojos reciben luz solar directa, luz fluorescente de ahorro de energía o destellos de luz incandescente:
  - ❏ Retire o bloquee las fuentes luminosas que interfieran.
  - ❏ Acerque los puertos de infrarrojos entre sí.
- Asegúrese de que ningún puerto de infrarrojos reciba señales de ningún dispositivo inalámbrico adicional, como un dispositivo con infrarrojos, con control remoto o de cualquier otro tipo (auriculares, set de auriculares y micrófono, o teléfono móvil).
- Retire todos los objetos que haya entre los puertos de infrarrojos, incluidos los papeles sueltos, que puedan dificultar la transmisión.
- Asegúrese de que no se mueva ninguna de las unidades durante la transmisión. Una vibración fuerte puede llegar a impedir o interrumpir la transmisión.
- Limpie las dos lentes de infrarrojos con un paño limpio que no deje pelusa.
- Seleccione una velocidad en baudios fija inferior para los dos dispositivos. La configuración de la velocidad en baudios debe ser idéntica en ambos dispositivos.

El modo de espera impide la transmisión por infrarrojos

El modo de espera es incompatible con la transmisión por infrarrojos.

- Si un ordenador portátil que transmite o recibe datos se encuentra en modo de espera, la transmisión no puede empezar. Asegúrese de que los dos ordenadores portátiles estén activados.
- Si se ha iniciado el modo de espera durante una transmisión, ésta se detiene. En algunos modelos, la transmisión se reanuda cuando el ordenador portátil sale del modo de espera. En otros modelos, debe reiniciarse manualmente la transmisión.

Problemas de Internet



La información que figura en los apartados "Problemas de módem", "Problemas de red", o "Problemas del dispositivo de LAN inalámbrica (WLAN)" también puede ser útil.

El ordenador portátil no puede conectarse a Internet

- Verifique que el servicio ISP no se haya interrumpido.
- Verifique la configuración de Internet.
- Póngase en contacto con su proveedor de ISP para obtener ayuda.

Los botones de Internet no responden

Algunos modelos incluyen uno o más botones que proporcionan acceso directo a Internet. Los nombres de los botones varíen en función del modelo. La información incluida en este apartado se aplica a los botones denominados comúnmente Easy Access o Quick Launch. Si los botones de Internet del ordenador portátil no responden:

- Verifique que el servicio ISP no se haya interrumpido.
- Vuelva a conectarse a su ISP y pruebe de nuevo los botones de Internet.
- Revise la información de configuración de los botones de Internet en la documentación específica de su modelo.

El ordenador portátil no puede examinar una página Web seleccionada

- Verifique el URL o pruebe otro URL.
- Visite la página en otro momento. Es posible que la página Web tenga problemas técnicos o que haya demasiados usuarios visitándola al mismo tiempo.

Problemas de teclado y de dispositivo de puntero


Muchas de las acciones del dispositivo de puntero se controlan mediante la configuración del ratón en el sistema operativo. Para cambiar la velocidad del puntero o del clic, añadir o eliminar rastros del ratón, o ajustar la configuración de otros dispositivos de puntero, consulte la documentación impresa o la ayuda en línea del sistema operativo. Si utiliza un ratón externo opcional, consulte también la documentación del ratón.

Las teclas del teclado del ordenador portátil se bloquean o no responden

Limpie el teclado tal como se indica en la documentación específica de su modelo. En la guía *Mantenimiento, envío y desplazamientos* del CD *Documentation Library* (Biblioteca de documentación) suelen incluirse instrucciones para el mantenimiento del teclado. En algunos modelos, las instrucciones para el mantenimiento del teclado se incluyen en otra guía, como la *Guía de hardware* o la *Guía de referencia*.

Hay varias teclas que escriben caracteres incorrectos

Cambie la configuración de idioma del teclado tal como se describe en la *Guía de introducción* o en la *Guía de referencia* específicas de su modelo, o bien en la documentación impresa o en la ayuda en línea del sistema operativo.

Las teclas de letra escriben números

Desactive el teclado del ordenador portátil tal como se indica en la documentación específica del modelo de que dispone. En dicha documentación, es posible que se haga referencia al teclado del ordenador portátil como "teclado numérico integrado" o como "teclado interno".

El teclado no funciona

- Active el teclado del ordenador portátil tal como se indica en la documentación específica del modelo de que dispone. En dicha documentación, es posible que se haga referencia al teclado del ordenador portátil como "teclado numérico integrado" o como "teclado interno".
- Si se ha conectado un teclado externo opcional al sistema, utilice dicho teclado. Como alternativa, puede desconectar el teclado externo y utilizar el teclado del ordenador portátil.

Las teclas de acceso no funcionan en un teclado externo

En algunos modelos, el teclado externo opcional no admite las teclas de acceso. En otros modelos, las teclas de acceso se utilizan de manera distinta en un teclado externo. Consulte el apartado referente a las teclas de acceso en la documentación de su modelo.

Desplazamientos del puntero

En algunos modelos, es normal que el puntero siga moviéndose durante unos instantes después de haber soltado el dispositivo de puntero de tipo palanca o la almohadilla táctil. Si espera unos segundos después de soltar el dispositivo de puntero, éste se estabilizará.

El puntero se mueve de forma irregular mientras se escribe

- Pulse el botón de activación/desactivación de la almohadilla táctil, si figura en su modelo, para desactivar la almohadilla táctil mientras escribe.
- Limpie la almohadilla táctil con un paño húmedo y séquela.
- Ajuste la configuración de sensibilidad de la almohadilla táctil. En algunos modelos, se accede a esta configuración mediante la ventana del ratón del sistema operativo. Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre la configuración adicional de la almohadilla táctil.
- Reinicie el ordenador portátil.

El dispositivo de puntero de tipo palanca no funciona

- Si se ha conectado un ratón externo opcional al sistema, es posible que se desactive el dispositivo de puntero de tipo palanca. Algunos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de configuración, en la que puede configurar el sistema para que responda tanto a un ratón externo como a un dispositivo de puntero de tipo palanca.
- Si su ordenador portátil incluye una almohadilla táctil y un dispositivo de puntero de tipo palanca, asegúrese de que esté configurado para responder al dispositivo de puntero.
- Reinicie el ordenador portátil.

La almohadilla táctil no funciona

- Pulse el botón de activación/desactivación de la almohadilla táctil, si figura en su ordenador portátil, para activar la almohadilla táctil.
- Si se ha conectado un ratón externo al sistema, es posible que se desactive la almohadilla táctil. Algunos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de configuración, en la que puede configurar el sistema para que responda tanto a un ratón externo como a la almohadilla táctil.
- Si su ordenador portátil incluye un dispositivo de puntero de tipo palanca y una almohadilla táctil, asegúrese de que esté configurado para responder a la almohadilla táctil.
- Limpie la almohadilla táctil con un paño húmedo y séquela.
- Ajuste la configuración de sensibilidad de la almohadilla táctil. En algunos modelos, se accede a esta configuración mediante la ventana del ratón del sistema operativo. Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre otras configuraciones adicionales de la almohadilla táctil.
- Reinicie el ordenador portátil.

El ratón externo no funciona

- Compruebe que el ratón esté conectado correctamente al sistema y que se hayan instalado los controladores adecuados.
- Limpie el ratón.

El ratón PS/2 con ruedecilla de desplazamiento no funciona

- En algunos modelos, el dispositivo de puntero interno (dispositivo de puntero de tipo palanca o almohadilla táctil) debe estar desactivado para que se pueda utilizar un ratón externo opcional con ruedecilla de desplazamiento. Algunos de estos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de configuración, en la que puede configurar el sistema para que desactive el dispositivo de puntero interno cuando se esté utilizando un ratón opcional.
- Desconecte el ratón con ruedecilla de desplazamiento, inicie el modo de espera y vuelva a conectar el ratón con ruedecilla de desplazamiento. En algunos modelos, para volver a utilizar la almohadilla táctil, es preciso iniciar el modo de espera o cerrar el ordenador portátil y, a continuación, desconectar el ratón con ruedecilla de desplazamiento.

El teclado USB o el dispositivo de puntero no funciona

Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre el soporte de legado para USB.

Problemas de memoria

En este apartado se tratan los problemas que pueden surgir en relación con la RAM (memoria de acceso aleatorio). Para obtener información sobre la solución de problemas relacionados con el uso de las tarjetas SD (Secure Digital), MMC, CompactFlash, Smart Media u otro tipo de tarjetas de memoria digital, consulte el apartado "Problemas de la tarjeta de memoria digital o la tarjeta Memory Stick".

Aparece un mensaje de memoria insuficiente

- Cierre una o varias aplicaciones.
- Reinicie el ordenador portátil.

Un nuevo módulo de memoria no aumenta la memoria

- Reinicie el ordenador portátil una vez que haya finalizado la instalación.
- Revise las instrucciones de instalación del módulo de memoria en la documentación específica de su modelo. Es posible que el módulo sea incompatible con el ordenador portátil o que no esté instalado correctamente.

El nuevo módulo de memoria repercute en el arranque

Si el ordenador portátil no arranca tras haber instalado un nuevo módulo de memoria, extraiga el módulo de memoria, ya que puede ser incompatible con el ordenador portátil. Revise las especificaciones del módulo de memoria incluidas en la documentación específica de su modelo.

Problemas de módem

 Consulte también el apartado "Problemas de Internet".

No se oye el tono de marcación

- Verifique que el cable del módem esté conectado correctamente al conector de teléfono de la pared y al conector RJ-11 del ordenador portátil o del replicador de puertos.
- Compruebe si el conector de teléfono de la pared funciona conectando un teléfono al mismo. Si no oye un tono de marcación en el teléfono, conecte el módem a otro conector de pared o póngase en contacto con su proveedor de servicios telefónicos.
- Verifique que ningún otro módem o teléfono esté utilizando la línea telefónica. Un teléfono supletorio que no se haya colgado correctamente puede ser la causa del problema.
- Compruebe que haya seleccionado correctamente el tono de marcación (tonos o impulsos).
- Verifique que el módem esté conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Las líneas de centralita telefónica suelen ser líneas digitales. Las líneas de datos, de fax, de módem o estándar suelen ser líneas analógicas.
- Si no se encuentra en su país de origen, consulte el apartado de la documentación del ordenador portátil que proporciona instrucciones sobre cómo utilizar el módem en otros países. Encontrará las instrucciones en la documentación específica de su modelo o en la guía *Módem y conexión a redes*.

El módem no marca correctamente

- Verifique que esté marcando el número correcto.
- Marque el número con un teléfono. Si oye una señal de línea ocupada, marque el número con el módem un poco más tarde.
- Verifique que esté marcando todos los prefijos necesarios, tales como una línea externa, larga distancia o códigos de país.
- Desactive la función de llamada en espera antes de marcar. Para obtener el código de desactivación de la llamada en espera, póngase en contacto con su proveedor de servicios telefónicos local.
- Si no se encuentra en su país de origen, consulte el apartado de la documentación del ordenador portátil que proporciona instrucciones sobre cómo utilizar el módem en otros países. Encontrará las instrucciones en la documentación específica de su modelo o en la guía *Módem y conexión a redes*.

El módem marca correctamente pero no se conecta

- Verifique que el módem esté conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Las líneas de centralita telefónica suelen ser líneas digitales. Las líneas de datos, de fax, de módem o estándar suelen ser líneas analógicas.
- Conecte el módem a otro conector telefónico de pared.

No se oyen los sonidos del módem

- Pulse el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de altavoz de la barra de tareas y, a continuación, deseleccione la casilla de verificación Silencio total.
- Pulse el botón de silencio del ordenador portátil y compruebe que el indicador luminoso de silencio esté apagado. El sonido debe ser audible cuando el indicador luminoso de silencio esté apagado.
- Verifique que el ordenador portátil no tenga conectados un set de auriculares y micrófono, altavoces externos o auriculares. Estos dispositivos desactivan los altavoces internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al ordenador portátil, utilícelo o desconéctelo.
- Ajuste el volumen del módem en el sistema operativo o en el software del módem opcional.

El módem no se conecta a la velocidad máxima

- Solicite a su proveedor de servicios telefónicos que compruebe la línea telefónica para determinar si existe demasiada electricidad estática o ruido. Es posible que deba solicitar un filtro de línea. Mientras tanto, conecte el módem a otra línea telefónica. Unas condiciones deficientes de la línea en el número remoto también pueden reducir la velocidad de transmisión.
- Verifique que ningún otro módem o teléfono esté utilizando la línea telefónica. Un teléfono supletorio que no se haya colgado correctamente puede ser la causa del problema.

Los caracteres aparecen distorsionados o las velocidades de transferencia son bajas

Solicite a su proveedor de servicios telefónicos que compruebe la línea telefónica para determinar si existe demasiada electricidad estática o ruido. Es posible que deba solicitar un filtro de línea. Mientras tanto, conecte el módem a otra línea telefónica. Unas condiciones deficientes de la línea en el número remoto también pueden reducir la velocidad de transmisión.

El módem pierde la conexión

- Desactive la función de llamada en espera antes de marcar. Para obtener información sobre cómo desactivar la función de llamada en espera y solicitar el código de desactivación de la llamada en espera de su área telefónica, póngase en contacto con su proveedor de servicios telefónicos.
- Verifique que ningún otro módem o teléfono esté utilizando la línea telefónica. Un teléfono supletorio que no se haya colgado correctamente puede ser la causa del problema.
- Pregunte a su proveedor de servicios si el tiempo de inactividad en la línea provoca que se corte la conexión.
- Si el ordenador portátil alcanza una situación de batería baja:
  1. Conecte el ordenador portátil a una fuente de alimentación externa.
  2. Reinicie la aplicación de software de comunicaciones.
  3. Sustituya o recargue la batería antes de volver a utilizar el módem, mientras el ordenador portátil funciona con alimentación por batería.
- Actualice el software del módem. Para obtener instrucciones, consulte el apartado de actualización de software en la documentación específica de su modelo.

Las transmisiones de fax no funcionan

- Cierre las aplicaciones de software de comunicaciones que estén abiertas.
- Verifique que esté utilizando el controlador de impresora correcto.
- Si el software de fax está establecido en la clase 2, cambie la configuración a la clase 1.

Un mensaje informa de que hay exceso de corriente en la línea

Verifique que el módem esté conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Las líneas de centralita telefónica suelen ser líneas digitales. Las líneas de datos, de fax, de módem o estándar suelen ser líneas analógicas.

Problemas de red

El ordenador portátil no puede conectarse a la red

 Para obtener información sobre los indicadores de estado de la red incluidos en el ordenador portátil, consulte la documentación específica de su modelo.

- Verifique que el cable de red sea un cable de par trenzado de categoría 5 (CAT-5).
- Verifique que un extremo del cable de red esté conectado correctamente al conector RJ-45 (red) del sistema y que el otro extremo esté conectado correctamente a un conector de pared de red Ethernet (no a un conector telefónico digital de pared u otro conector de pared similar).
- Realice la conexión en otro conector de pared de red Ethernet que sepa que funciona correctamente.
- Si realiza la conexión directamente en un concentrador o un interruptor, asegúrese de que dicho concentrador o interruptor esté encendido y de que no esté realizando la conexión en un puerto de enlace ascendente.

Se establece la conexión, pero la red parece inactiva

- Mediante la utilidad del sistema operativo Administrador de dispositivos, verifique que el controlador de dispositivo del adaptador de red esté instalado correctamente.
- Verifique que el protocolo TCP/IP u otros protocolos de red necesarios estén vinculados al adaptador de red y que se hayan configurado correctamente.
- Verifique que está utilizando una dirección válida para la red. Para obtener información sobre la dirección de red, póngase en contacto con su administrador de red.
- Compruebe que el recurso de red al que intenta acceder esté encendido y conectado a la red.
- Verifique que se haya seleccionado un adaptador de LAN Ethernet en la ventana de propiedades de red del sistema operativo.
- Si utiliza un cortafuegos de hardware o software, asegúrese de que esté configurado correctamente.

Algunos recursos de red no están disponibles

- Verifique que se ha conectado a la red con las credenciales necesarias para acceder a los recursos. Para obtener información sobre credenciales e inicio de sesión, póngase en contacto con el administrador de red.
- Verifique que la aplicación que está utilizando, por ejemplo, la aplicación de correo electrónico o el explorador de Internet, funcione correctamente.
- Para determinar si su ordenador portátil debe pertenecer a un dominio de Windows para poder utilizar los recursos, póngase en contacto con su administrador de red.

La conexión de red es lenta

Verifique que el adaptador de red esté configurado para la velocidad y la capacidad dúplex que requiere la red. Para obtener información sobre los requisitos de la red, póngase en contacto con su administrador de red.

No se han encontrado ordenadores en el entorno de red ni en los sitios de red

- Verifique la conexión del adaptador de red a la red.
- Si forma parte de un grupo de trabajo de Windows, verifique que el nombre del grupo sea correcto.
- Si forma parte de un dominio de Windows, verifique que el nombre del dominio sea correcto y que haya iniciado la sesión en el dominio adecuado.

Problemas de PC Card

Las alertas de la PC Card no se oyen

- Active las alertas de la PC Card en la sección de gestión de alimentación correspondiente al software del sistema operativo.
- Pulse el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de altavoz de la barra de tareas y, a continuación, deseleccione la casilla de verificación Silencio total.
- Pulse el botón de silencio del ordenador portátil y compruebe que el indicador luminoso de silencio esté apagado. El sonido debe ser audible cuando el indicador luminoso de silencio esté apagado.
- Verifique que el ordenador portátil no tenga conectados un set de auriculares y micrófono, altavoces externos o auriculares. Estos dispositivos silencian los altavoces internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al ordenador portátil, utilícelo o desconéctelo.

La PC Card no funciona y no se oyen las alertas

- Verifique que la tarjeta esté insertada con el lado de la etiqueta hacia arriba.
- Verifique que la PC Card esté configurada correctamente. Para obtener información de configuración, consulte la documentación de la PC Card. Algunas documentaciones específicas del modelo contienen información de configuración adicional relativa a las PC Card.
- Verifique que la PC Card funciona correctamente utilizándola en otro ordenador portátil.

- Si intenta acceder a una PC Card de almacenamiento:
  - Verifique que está utilizando la designación de unidad adecuada.
  - Verifique que la PC Card esté formateada correctamente. Para obtener instrucciones sobre el formato, consulte la documentación de la PC Card.

El ordenador portátil no reconoce la PC Card

- Extraiga y vuelva a insertar la PC Card.
- Reinicie el ordenador portátil.
- Verifique que la PC Card funciona correctamente utilizándola en otro ordenador portátil.
- Si utiliza una PC Card de vídeo con zoom, consulte la documentación específica de su modelo para determinar si su ordenador portátil admite el vídeo con zoom.
- Si la tarjeta necesita una IRQ (solicitud de interrupción), asegúrese de que haya una disponible.

La PC Card deja de comunicarse

Puede haberse reiniciado la tarjeta al iniciar el modo de espera o al apagar el ordenador portátil. Para reiniciar la tarjeta, cierre todas las aplicaciones que estén abiertas y, a continuación, extraiga y vuelva a insertar la tarjeta.

El módem de la PC Card no funciona

Desactive el módem interno tal como se indica en la documentación impresa o en la ayuda en línea del sistema operativo.

Problemas de televisor

El conector de S-vídeo tiene 7 patillas

En algunos ordenadores portátiles, el conector de S-vídeo tiene 7 patillas. En determinadas zonas, los cables de S-vídeo estándar tienen conectores de 4 patillas. Puede utilizarse un cable de S-vídeo de 4 patillas en un conector de S-vídeo de 7 patillas.

Para obtener información sobre si debe utilizar un cable de S-vídeo a S-vídeo u otro tipo de cable, como un cable de S-vídeo a Scart, consulte la documentación de su televisor.

El televisor está en blanco

- Puntee o mueva el dispositivo de puntero (almohadilla táctil, dispositivo de puntero de tipo palanca o ratón externo opcional).
- Salga del modo de espera o de la hibernación.
- Si el ordenador portátil está muy caliente o frío, deje que alcance la temperatura ambiente.

- Conmute la imagen al televisor. Para obtener instrucciones:
  - Consulte la documentación específica de su modelo.
    - Algunos modelos disponen de una tecla de acceso que conmuta la imagen entre la pantalla del ordenador portátil y dispositivos externos opcionales tales como monitores o televisores.
    - Algunos modelos incluyen ajustes en la utilidad de configuración que repercuten en la ubicación de la pantalla. Por ejemplo, en algunos modelos puede abrir la utilidad de configuración tal como se indica en la documentación específica de su modelo y, a continuación, seleccionar el menú Disp. sist. > elemento Dispositivo de vídeo > valor Ambos.
  - Consulte la documentación impresa o la ayuda en línea del sistema operativo. Algunos sistemas operativos incluyen características de escritorio ampliado que repercuten en la ubicación de la pantalla.
- Asegúrese de que la salida de TV esté activada en el ordenador portátil. Para obtener instrucciones, consulte la documentación impresa o la ayuda en línea del sistema operativo.

Problemas de temperatura



Utilice el ordenador portátil sólo dentro de los límites de temperatura indicados en el apartado de especificaciones de la documentación específica de su modelo.

El ordenador portátil está demasiado caliente

- Deje que el ordenador portátil se enfríe y después reanude su trabajo. Cuando utilice el ordenador portátil, asegúrese de que ningún conducto de ventilación esté obstruido. Las superficies blandas (por ejemplo, telas, tapices, alfombras u otro tipo de ropa) o las superficies duras (por ejemplo, una impresora adjunta) pueden bloquear los conductos de ventilación y provocar un sobrecalentamiento.
- Cierre todos los juegos y aplicaciones que no esté utilizando.

La batería está caliente después de cargarla

No es necesario realizar ninguna acción. Durante la carga se produce un calentamiento de manera natural.

Problemas de USB

El dispositivo USB no funciona

- Si el dispositivo requiere alimentación externa, asegúrese de que esté conectado correctamente a una toma eléctrica y a un conector USB del ordenador portátil.
- Verifique que el dispositivo funciona correctamente conectándolo a un conector USB de otro sistema.
- Verifique con el fabricante del dispositivo que está utilizando los controladores adecuados.
- Mediante la utilidad del sistema operativo Administrador de dispositivos, compruebe y resuelva los conflictos de recursos que se hayan producido.

El dispositivo USB no funciona durante el arranque

Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información sobre el soporte de legado para USB. El soporte de legado para USB permite que los dispositivos USB (como un teclado externo opcional o un ratón) funcionen durante el arranque antes de que se cargue Windows.

Problemas del dispositivo de LAN inalámbrica (WLAN)

 Consulte también el apartado "Problemas de Internet".

El ordenador portátil no puede conectarse a la red inalámbrica

- Verifique que el dispositivo inalámbrico esté encendido. En la mayoría de los modelos, cuando se enciende el dispositivo, un indicador luminoso se enciende o cambia de color. Para obtener más información sobre cómo encender y apagar un dispositivo de LAN inalámbrica y sobre cómo utilizar el indicador de dicho dispositivo en el ordenador portátil, consulte la documentación específica de su modelo.
- Verifique que las antenas estén libres de obstrucciones. Para obtener información sobre el número de antenas y su ubicación en el ordenador portátil, consulte la documentación específica de su modelo.
- Verifique que se encuentra dentro del alcance óptimo de un punto de acceso (para una conexión de infraestructura) o de otro ordenador equipado con un dispositivo inalámbrico (para una conexión ad hoc).
- Emplee la utilidad del sistema operativo Administrador de dispositivos para comprobar si se ha cargado el controlador de dispositivo de LAN inalámbrica adecuado y si funciona correctamente.
- Verifique que está utilizando el SSID adecuado.
- Verifique que la configuración del cifrado inalámbrico sea correcta.
- Si intenta conectarse a una red ad hoc, asegúrese de que la configuración del canal sea correcta.

- Tenga en cuenta que el rendimiento de la LAN inalámbrica puede verse afectado por los factores siguientes:
  - El tipo y el grosor de los materiales de construcción del edificio (ladrillo, acero, hormigón, cristal, etc.)
  - El equipo electrónico y de comunicaciones cercano y el sistema de climatización
  - Las personas u objetos en movimiento dentro del ámbito de la antena y el punto de acceso
  - El número de usuarios de una misma zona que se conectan simultáneamente a un único punto de acceso
  - La concentración de puntos de acceso dentro de un área
  - La utilización del canal

El ordenador portátil no puede acceder a los recursos de red

- Si inicia la sesión en una red inalámbrica a través de un punto de acceso, pero el ordenador portátil no puede conectarse a los recursos de la red, puede ser que el ordenador portátil no tenga asignada una dirección IP. Es posible que deba liberar y renovar la dirección IP de la red en la línea de comandos utilizando los comandos de ipconfig release y renew.
- Verifique que la configuración del cifrado inalámbrico sea correcta.

La conexión se interrumpe al cabo de 3 minutos

Si ha instalado Windows XP Service Pack 1 en el ordenador portátil, la autenticación del dispositivo de LAN inalámbrica estará activada de forma predeterminada. Si la autenticación del dispositivo de LAN inalámbrica está activada, debe haber un servidor de autenticación en la red para que un dispositivo de LAN inalámbrica pueda acceder a ella.

Si el dispositivo de LAN inalámbrica del ordenador portátil tiene activada la autenticación del dispositivo de LAN, y no existe ningún servidor de autenticación en la red, se perderá la conexión inalámbrica cada 3 minutos.

Si su red no requiere la autenticación del dispositivo de LAN inalámbrica, puede evitar las desconexiones de red desactivando la autenticación del dispositivo de LAN inalámbrica en el ordenador portátil. Para desactivar la autenticación del dispositivo de LAN inalámbrica:

1. Seleccione Inicio > Panel de control > Conexiones de red.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón en la conexión inalámbrica y seleccione Propiedades.
3. Seleccione la ficha Redes inalámbricas.
4. Seleccione el nombre de red en la ventana Redes preferidas y, a continuación, seleccione Propiedades.
5. Seleccione la ficha Autenticación.
6. Asegúrese de que la casilla de verificación correspondiente a la verificación no esté seleccionada.
7. Seleccione Aplicar y, a continuación, Aceptar.

El ordenador portátil no puede conectarse a Internet cuando se ha activado WEP en el punto de acceso

En Windows XP Service Pack 1, la numeración de las claves de índice de WEP (protocolo de cifrado inalámbrico) cambia respecto a la numeración asignada a las claves en el release original de Windows XP. En el release original (XP Gold), las claves de índice estaban numeradas del 0 al 3. En Windows XP Service Pack 1 (SP1), la numeración de las claves de índice pasa a ser del 1 al 4.

Por lo tanto, si utilizaba la clave 1 de WEP en un cliente con Windows XP Gold, deberá utilizar la clave 2 de WEP con el mismo cliente en Windows XP SP1.

La indicación de velocidad que aparece en el estado de la conexión fluctúa

Si la indicación de velocidad que se muestra en el estado de la conexión fluctúa aunque la unidad esté estacionaria, es posible que no sea necesario realizar ninguna acción.

El algoritmo para la determinación de la velocidad de transmisión de datos comprueba los datos paquete por paquete y ajusta la velocidad de transmisión según las condiciones actuales. Los paquetes perdidos o dañados reducen la velocidad de transmisión de datos, y los paquetes correctos subsiguientes harán aumentar dicha velocidad.

Los paquetes pueden perderse o dañarse debido a interferencias radioeléctricas. Por ejemplo, en un entorno de oficina, otras transmisiones de otras WLAN pueden causar interferencias. En un entorno doméstico, los microondas o los teléfonos inalámbricos pueden ser causantes de interferencias.

Algunas tarjetas WLAN no actualizan sus indicaciones de velocidad, y puede ser que no visualicen la velocidad de conexión real.

El rendimiento y el radio de acción varían

Si se producen variaciones significativas en el rendimiento y el radio de acción aunque el equipo esté estacionario, esto puede deberse a la proximidad de fuentes de interferencias de radiofrecuencias. Las radios WLAN funcionan en bandas de frecuencia sin licencia en las que también pueden funcionar muchos otros tipos de dispositivos de radio. Algunos dispositivos de radio pueden tener una repercusión importante en el rendimiento de la WLAN. Entre estos tipos de dispositivo se incluyen los teléfonos inalámbricos, los microondas y los dispositivos de radio Bluetooth.

Si el problema se debe a un teléfono inalámbrico, puede moverse el teléfono o el dispositivo WLAN a otra frecuencia de la banda a fin de mejorar el rendimiento. Para obtener instrucciones sobre cómo cambiar el canal, consulte la documentación del teléfono o del dispositivo WLAN.

El ordenador portátil no puede detectar un dispositivo Bluetooth

- Verifique que el dispositivo Bluetooth esté encendido.
  - ❏ Algunos teléfonos Bluetooth deben establecerse para la detección y sólo pueden ser detectados por otros dispositivos durante un período de tiempo breve.
  - ❏ En la mayoría de los ordenadores portátiles, la configuración del dispositivo está disponible en Entire Bluetooth Neighborhood (Todo el entorno Bluetooth). Para obtener más información, consulte la documentación que se incluye con el dispositivo Bluetooth.
- Actualice la lista de dispositivos Bluetooth tal como se indica en la documentación de Bluetooth.
- Verifique que:
  - ❏ La búsqueda de Bluetooth de dispositivos está activa.
  - ❏ Las respuestas del dispositivo a la búsqueda de Bluetooth no están filtradas.

Índice

D

S

T